

8. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (S.A.C)

Facilitar el acceso de los ciudadanos, adaptándose a las nuevas necesidades de los mismos; un reto que se abre en la actualidad ante todas las administraciones públicas. La dificultad de acceder a la administración es una corriente de opinión generalizada entre muchos ciudadanos, convirtiéndose en un problema que necesita de una solución práctica. Abrir canales de comunicación adecuados a la actualidad, como pudieran ser los telefónicos o telemáticos, y hacerlo, además, de forma flexible en lo referente a horarios y a calendario es posible a través de Logikaline.

En Logikaline disponemos de los medios materiales y humanos para que la administración pueda dar una óptima atención y canalización a las demandas y consultas de los ciudadanos, a cualquier hora del día y en cualquier día del año, ofreciendo atención telefónica (líneas 010, 012...) y telemática (Web, chat, e-mail, SMS...) de calidad.

VENTAJAS:

- Poder ofrecer una ventanilla de la administración **abierta en cualquier momento** (incluso 24 horas los 365 días del año).
- Comodidad, agilidad y sencillez en la gestión de trámites.
- Comunicación ágil y fluida.
- Adaptación a las nuevas necesidades del ciudadano.

RESULTADOS:

- Agilizar la gestión de trámites al descongestionar las oficinas municipales en su horario habitual.
- Satisfacción del ciudadano al ser atendido en un horario acorde a sus necesidades.
- Contribuir a la idea de una "Administración Fácil" entre la ciudadanía.
- Ahorro en recursos materiales y humanos.

CASO PRÁCTICO:

Cliente: Ayuntamiento.

Demanda: Necesidad de ampliar el horario del servicio de atención al ciudadano en horas en las que las oficinas del ayuntamiento estaban cerradas (por las tardes de 16 a 22 horas y los fines de semana de 9 a 14).

Planteamiento: Establecer una plataforma de recepción de llamadas en nuestro Call Center de Abaltzisketa, que da cobertura telefónica las horas y los días en los que las oficinas están cerradas.

